



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.03.2022

№ 232

г. Благовещенск

Об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», в целях совершенствования взаимодействия исполнительных органов государственной власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области, посредством рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступающих через интернет-ресурс «Платформа обратной связи», Правительство Амурской области

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы исполнительных органов государственной власти Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Амурской области, с сообщениями, поступающими через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (далее соответственно – организации, ПОС).

2. Установить ПОС интернет-ресурсом информационного взаимодействия между гражданами, юридическими лицами, исполнительными органами государственной власти Амурской области и организациями.

3. Рекомендовать главам городских округов, муниципальных округов и муниципальных районов Амурской области:

1) разработать и утвердить правовые акты, регулирующие вопросы организации в органах местного самоуправления муниципальных образований Амурской области работы с сообщениями граждан и юридических лиц, поступающими через ПОС;

2) определить должностных лиц органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области для работы с сообщениями граждан и юридических лиц, поступающими через ПОС.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Губернатор Амурской области



Орлов

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Амурской области  
от 14.03.2022 № 232

Положение  
об организации работы исполнительных органов государственной власти  
Амурской области и организаций, подведомственных исполнительным органам  
государственной власти Амурской области, с сообщениями, поступающими  
через интернет-ресурс «Платформа обратной связи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, этапы, порядок, сроки обработки сообщений и подготовки ответов на сообщения, поступающие через интернет-ресурс «Платформа обратной связи» (далее – ПОС), исполнительными органами государственной власти Амурской области (далее – ИОГВ) и организациями, подведомственными исполнительным органам государственной власти Амурской области (далее – организации), ответственными за работу с сообщениями граждан и юридических лиц.

1.2. Под сообщениями понимается информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные ИОГВ и организации, направленная в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Сообщения направляются гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, а именно через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах ИОГВ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организаций, личные кабинеты гражданина и юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ при условии авторизации гражданина и юридического лица с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

1.4. Уполномоченным органом, осуществляющим организационно-техническое, методическое обеспечение функционирования ПОС, является министерство цифрового развития и связи Амурской области (далее – министерство).

2. Цели и задачи ПОС

2.1. Цели ПОС:

1) регистрация и обработка поступивших сообщений путем присвоения

уникального идентификатора каждому сообщению, структурирования и классификации сообщений, маршрутизации сообщений в ИОГВ и организации на основании классификации сообщений и подготовки ответов на сообщения;

2) информирование граждан и юридических лиц о статусе рассмотрения сообщений;

3) получение гражданами и юридическими лицами ответов на сообщения в электронной форме;

4) сбор и анализ информации о работе с сообщениями, в том числе анализ деятельности ИОГВ и организаций, в части соблюдения сроков рассмотрения сообщений;

5) анализ удовлетворенности граждан и юридических лиц рассмотрением сообщений;

6) определение проблемных вопросов, часто встречающихся в сообщениях граждан и юридических лиц;

7) обеспечение возможности участия граждан и юридических лиц в голосовании по вопросу выбора региональных проектов и иным вопросам;

8) проведение социологических опросов граждан и юридических лиц по различным вопросам регионального значения;

9) получение и отображение сводных комплексных данных на основе проведения анализа поступающей в ПОС информации о сообщениях, голосованиях и опросах.

#### 2.2. Задачи ПОС:

1) повышение качества и сокращение сроков решения вопросов, изложенных в поступивших в ИОГВ и организации сообщениях;

2) обеспечение своевременной реакции ИОГВ и организаций на проблемные вопросы, указанные в сообщениях граждан и юридических лиц, размещенных в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) обеспечение участия граждан и юридических лиц в определении приоритетных для реализации проектов, требующих бюджетного финансирования, на уровне региона;

4) обеспечение сбора и учета мнения граждан и юридических лиц по вопросам регионального значения;

5) обеспечение учета оценки гражданами и юридическими лицами работы ИОГВ и организаций с сообщениями, поступившими через официальные источники, и сообщениями в виде общедоступной информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### 3. Этапы и порядок обработки сообщений в ПОС

3.1. Обработка сообщений, поданных гражданами и юридическими лицами посредством ЕПГУ, производится в личных кабинетах ИОГВ и организаций на ЕПГУ.

3.2. Личные кабинеты ИОГВ и организаций создаются оператором ЕПГУ, которым является Министерство цифрового развития, связи и массовых

коммуникаций Российской Федерации, и министерством в соответствии с соглашением о взаимодействии в целях создания единого окна цифровой обратной связи на базе ЕПГУ, заключенным между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Правительством Амурской области 25.02.2021.

Процесс обработки сообщений граждан и юридических лиц в ПОС состоит из следующих этапов:

- модерация;
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

Действия на этапе модерации выполняет модератор, которым является оператор ЕПГУ.

Действия на этапах координации, исполнения, согласования, утверждения выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль, которую назначают ИОГВ и организации:

- координатор – для этапа координации;
- исполнитель – для этапа исполнения;
- руководитель – для этапов согласования и утверждения.

Контроль за обработкой сообщений на всех этапах обработки сообщений осуществляется куратором, который назначается ИОГВ и организациями.

### 3.3. Этап модерации.

Направленные через электронные формы ЕПГУ, размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ИОГВ и организаций, личный кабинет гражданина или юридического лица на ЕПГУ или мобильное приложение ЕПГУ сообщения поступают в личный кабинет модератора. На этап модерации поступают все сообщения граждан и юридических лиц.

На этапе модерации модератор выполняет одного из следующих действий:

- 1) отклоняет сообщение по следующим причинам:
  - а) в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - б) текст сообщения не поддается прочтению;
  - в) текст сообщения написан на языке, отличном от государственного языка Российской Федерации, а также неразборчив (непонятен) или не позволяет определить суть сообщения;
  - г) текст сообщения не содержит конкретных фактов, на основании которых может быть проведена проверка по вопросу, указанному в сообщении;
  - д) текст сообщения содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств,

несовершеннолетних, причиняющую или призывающую к причинению вреда в любой форме, оскорбления в адрес ИОГВ и организаций;

е) сообщение нарушает законодательство Российской Федерации;

ж) сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия;

з) сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера;

2) изменяет исполнителя сообщения. В этом случае сообщение передается в ИОГВ или организацию на этап координации;

3) изменяет категорию и подкатеорию сообщения. Гражданин или юридическое лицо вправе не указывать в сообщении категорию и подкатеорию сообщения, в этом случае их должен указать или изменить модератор;

4) принятие сообщения на этап координации.

#### 3.4. Этап координации.

Все сообщения, принятые на этапе модерации, поступают на этап координации в личный кабинет координатора.

Координатор по каждому поступившему сообщению выбирает один из следующих вариантов действия:

1) назначает исполнителя. После этого сообщение автоматически переходит на этап исполнения;

2) принимает сообщение в работу. В этом случае координатор будет выполнять функции исполнителя по данному сообщению;

3) передает сообщение в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении.

После передачи сообщения в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, гражданину или юридическому лицу автоматически формируется и отправляется уведомление о перенаправлении сообщения;

4) отправляет сообщение на согласование и утверждение в ИОГВ или организацию;

5) возвращает сообщение ИОГВ и организации, поступившее от них в соответствии с настоящим Положением.

#### 3.5. Этап исполнения.

Все сообщения, которым на этапе координации назначен исполнитель, поступают в личный кабинет исполнителя.

Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения;

запрашивает необходимые для рассмотрения сообщения документы и материалы в других ИОГВ, органах местного самоуправления и иных органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

По результатам рассмотрения сообщения исполнитель выбирает один из следующих результатов рассмотрения сообщения:

«решено»;

«не решено»;  
«отложено (до определенной даты)»;  
«отклонено».

Для всех результатов рассмотрения сообщения исполнитель оформляет текст ответа на сообщение гражданину или юридическому лицу (или выбирает его из доступного шаблона);  
указывает должность и фамилию, имя, отчество исполнителя;  
указывает комментарий (при необходимости);  
загружает подтверждающие документы (при необходимости).

Для всех выбранных результатов рассмотрения сообщения исполнитель указывает руководителя, утверждающего выбранный результат рассмотрения сообщения, список лиц, согласующих выбранный результат рассмотрения сообщения (при необходимости).

### 3.6. Этап согласования.

Сообщения, которым на этапе исполнения назначен(ы) руководитель(и), а также сообщения, перенаправленные в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, поступают в личный кабинет руководителя.

При нескольких руководителях согласование производится ими последовательно в порядке, указанном на этапе исполнения.

Руководитель принимает одно из следующих решений:

1) согласовывает подготовленный ответ на сообщение. При необходимости перед согласованием подготовленный текст ответа может быть изменен. При изменении текста ответа возможно приложение к ответу подтверждающих документов. После согласования сообщение автоматически переходит для рассмотрения к следующему руководителю. Если руководитель один, то после его согласования сообщение переходит на этап утверждения;

2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации;

3) передает право согласования сообщения другому руководителю. Руководитель, которому передано право согласования сообщения, может отклонить подготовленный ответ на сообщение. В этом случае сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации.

### 3.7. Этап утверждения.

На этап утверждения попадают сообщения:

успешно прошедшие этап согласования;

сообщения, для которых не предусмотрен этап согласования и для которых исполнитель указал результат рассмотрения сообщения;

сообщения, которые передаются в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, для которых не был предусмотрен этап согласования.

Сообщения, попадающие на этап утверждения, поступают в личный кабинет руководителя, который для данного сообщения является утверждающим лицом.

Руководитель принимает одно из следующих решений:

1) утверждает подготовленный ответ на сообщение. При необходимости перед утверждением подготовленный текст ответа может быть изменен;

2) отклоняет подготовленный ответ на сообщение. После этого сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации;

3) передает право утверждения сообщения другому руководителю, который имеет право утверждения сообщений данной категории. Руководитель, которому передано право утверждения сообщения, может отклонить подготовленный ответ на сообщение. В этом случае сообщение возвращается исполнителю на этап исполнения, а при отклонении передачи сообщения в ИОГВ или организацию, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, указанного в сообщении, координатору на этап координации.

3.8. Сроки обработки сообщений на каждом этапе рассмотрения сообщений устанавливаются оператором ЕПГУ.

3.9. Подготовка ответов на сообщения осуществляется в срок не позднее 30 календарных дней со дня поступления сообщения в ПОС.

Подготовка ответов на сообщения, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа, осуществляется в срок не позднее 10 календарных дней со дня поступления сообщения в ПОС.

Категории и подкатегории сообщений, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа на сообщение, приведены в приложении к настоящему Положению.

#### 4. Оценка качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС

4.1. Оценка качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС проводится только для ИОГВ.

4.2. При оценке качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС сотрудники центра управления регионом Амурской области (далее – ЦУР) проверяют соблюдение следующих показателей оценки качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС (далее – показатели):

- 1) соблюдение сроков отработки сообщений на этапе координации;
- 2) соблюдение сроков отработки сообщений на этапе согласования;
- 3) соблюдение сроков отработки сообщений на этапе утверждения;

4) соблюдение сроков отработки повторно поступивших сообщений на этапе координации;

5) соблюдение сроков отработки повторно поступивших сообщений на этапе согласования;

6) соблюдение сроков отработки повторно поступивших сообщений на этапе утверждения.

Показатели оцениваются в соответствии с Методикой расчета рейтинга субъектов Российской Федерации по внедрению ПОС, подготовленной Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

4.3. Оценка качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС проводится сотрудниками ЦУР ежемесячно. Результаты оценки качества работы с сообщениями граждан и юридических лиц в ПОС доводятся до ИОГВ не позднее 15 числа каждого месяца, следующего за отчетным месяцем.

## 5. Обработка персональных данных

5.1. Обработка персональных данных в ПОС осуществляется в соответствии с требованиями к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119, и другими нормативными правовыми актами и руководящими документами федеральных органов исполнительной власти, которые наделены полномочиями в области обеспечения безопасности или в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, в пределах их полномочий.

5.2. Не допускается обработка персональных данных в ПОС, если применяемые меры и средства обеспечения безопасности не соответствуют требованиям к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119.

5.3. Хранение персональных данных должно производиться в порядке, исключающем их утрату или неправомерное использование.

Приложение  
к Положению  
об организации работы исполнительных  
органов государственной власти  
Амурской области и организаций,  
подведомственных исполнительным  
органам государственной власти  
Амурской области, с сообщениями,  
поступающими через интернет-ресурс  
«Платформа обратной связи»

Категории и подкатегории сообщений, для которых установлен ускоренный срок подготовки ответа на сообщение

Категория сообщений	Подкатегория сообщений
Программа возврата денежных средств за путевки в детские лагеря	Требуется разъяснение по порядку возврата денежных средств за путевки в детские лагеря
Горячее питание для учащихся начальных классов	Не устраивает рацион (меню) питания в начальных классах
	Не устраивает качество питания в начальных классах
	Отсутствует бесплатное горячее питание в начальных классах
	Все устраивает
Возврат денежных средств за туристические поездки	Иное
	Проблема в сфере туризма
	Требуется разъяснение по порядку возврата денежных средств за туристические поездки
Средства индивидуальной защиты	Иное
	Отсутствие или дефицит средств индивидуальной защиты

Скорая медицинская помощь	<p>Нарушение маршрутизации или дефицит бригад скорой медицинской помощи</p> <p>Отсутствует необходимое оборудование или материалы для диагностики или лечения заболеваний</p> <p>Отсутствие возможности дозвониться на горячую линию 8-800-2000-112</p> <p>Отсутствие свободных мест в стационаре</p> <p>Иное</p>
Обращение по проблеме вакцинации или лечения от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)	<p>Запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)</p> <p>Запись в лист ожидания на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)</p> <p>Лечение от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)</p> <p>Ошибка при записи на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ)</p> <p>Нахождение в листе ожидания на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) более 7 календарных дней</p> <p>Отсутствие медицинских работников в поликлиниках или больницах</p> <p>Произведена запись на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), но получен отказ</p> <p>Отсутствие пунктов вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)</p> <p>Отсутствие тестов для проведения анализа на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) или длительное ожидание результатов указанного анализа</p>

<p>Использование сертификата о получении второго компонента вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) либо о получении однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (QR-кода), справки (QR-кода), подтверждающей отрицательный результат лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование), справки, сертификата (QR-кода), подтверждающих перенесение заболевания новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) не более шести месяцев назад (далее соответственно – сертификат (QR-код) о вакцинации, справка (QR-код) об отсутствии заболевания, справка (QR-код) о перенесении заболевания)</p>	<p>Иное</p> <p>Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в образовательной организации</p> <p>Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания на объекте торговли и услуг</p> <p>Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в учреждениях культуры</p> <p>Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в спортивных центрах</p> <p>Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Амурской области</p> <p>Получение сертификата (QR-кода) о вакцинации, справки (QR-кода) об отсутствии заболевания, справки (QR-кода) о перенесении заболевания другого гражданина</p> <p>После вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) сертификат (QR-код) о вакцинации отсутствует на ЕПГУ</p> <p>Ошибки в данных сертификата (QR-кода) о вакцинации</p> <p>После перенесения заболевания новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) справка (QR-код) о перенесении заболевания отсутствует на ЕПГУ</p>
---	---

Получение результатов лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование) другого гражданина	
Получение результатов лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование) в случае, когда гражданин его не сдавал	
Выдача сертификата (QR-кода) о вакцинации в случае, если гражданин не вакцинировался от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)	
Выдача справки (QR-кода) о перенесении заболевания в случае, если гражданин не болел новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)	
Гражданин сдал анализ лабораторного исследования на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (ПЦР-исследование), но результат не получил	
Использование справки (QR-кода) об отсутствии заболевания	
Использование справки (QR-кода) о перенесении заболевания	
Использование сертификата (QR-кода) о вакцинации	
Проблема с посещением родителями образовательных и иных учреждений, если у них отсутствует сертификат (QR-код) о вакцинации, справка (QR-код) об отсутствии заболевания, справка (QR-код) о перенесении заболевания	
Отсутствие возможности вернуть денежные средства за билет в учреждение культуры	Культура
Отсутствие возможности купить билет на спортивное соревнование	
Отсутствие возможности посетить спортивное	

	соревнование Отсутствие информации об ограничениях при посещении учреждения культуры
--	---